

2016年6月24日

お客様各位

「CANMakeShop」への不正アクセスに関するご報告

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2014年9月にCAN MakeShop サービスの運用保守業務の委託先である GMO メイクショップ株式会社（以下「GMO メイクショップ」といいます。）に於いて発生した一部サーバーへの不正アクセスに関し、GMO メイクショップが警察当局からの情報提供を元に再調査をしたところ、当時把握していたより多くの件数が外部に漏えいしていたことが判明いたしました。

店舗様ならびに関係者の皆様に、多大なるご心配とご迷惑をお掛けしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

なお、不正アクセスが発生した2014年9月24日から2016年6月24日現在までの間において、なりすましによる不正購入などの被害の報告はございません。また、2014年9月25日以降に「CANMakeShop」をご利用の店舗様及び店舗様の会員様情報の漏えいはございません。

■情報漏えい判明の経緯と概要

2014年9月24日、GMO メイクショップが運営するネットショップ構築サービス「MakeShop」で、不正アクセスが発生いたしました。これを受け、発生状況の把握、発生原因の調査をした結果、最大320店舗の管理者用ログインID・パスワード、うち39店舗の最大101,624件の会員様情報が漏えいした可能性があることを、2014年9月25日、GMO メイクショップがWEBサイトで公表^{*}し、再発防止策を講じておりました。当時のGMO メイクショップによる調査では、弊社が販売する「CAN MakeShop」が利用するサーバーへの不正アクセスは無かった旨の報告を受けておりました。

2016年5月、GMO メイクショップは、警察当局より同社が運営するサーバー内の店舗様及び店舗様の会員様情報と思われるデータの提供を受け再調査した結果、2014年9月時の不正アクセスにおいてGMO メイクショップにて把握し公表していたより多くの件数が、外部に漏えいしていたことが判明いたしました。今回漏えいが判明した情報の中に、弊社が販売する「CAN MakeShop」の店舗様及び店舗様の会員様情報が含まれていたことが合わせて確認できました。

※2014年9月25日 GMO メイクショップ社の公表について

https://www.makeshop.jp/main/support/notice/info_detail.html/20140925181803.html#1

■今回調査で判明した件数

2014年9月当時に漏えいしていたことが判明した件数は以下の通りとなります。

(1)2014年9月24日までに「CANMakeShop」をご利用されていた店舗様のうち1店舗様の情報

1)店舗数の内訳（※2016年6月時点）

運営中の店舗様数：0店舗

退店済み店舗様数：1店舗

2)店舗情報

ショップID / ショップパスワード / ショップ住所 / ショップ電話番号
申込者名 / 申込者電話番号 / メールアドレス など

(2)2014年9月24日までに店舗に登録されていた会員様情報

1)件数 684件

2)会員情報（※1）

会員ID / 会員パスワード（※2）

氏名 / 生年月日 / 性別

メールアドレス / 住所 / 職業 / 電話番号

ポイント情報 / 決済手段区分 / PAIDメンバーID（※3）

（※1）クレジットカード情報は保有していません。

（※2）ハッシュ化と呼ばれる規則性のない固定長の値を求め、その値によって元のデータを置き換える手法を採用しています。

（※3）法人向け後払いサービス「Paid」の会員IDを指します。

■対象の店舗様及び店舗会員様への対応について

(1)対象となる店舗様

現在運営中の店舗様のうち、対象店舗様には、弊社より個別に本件の報告と会員様への対応のお願いを6月15日(水)にメールでご案内させていただきました。

また退店済みの店舗様も、以下の専用フリーダイヤルにてお問い合わせを受け付けておりますので、合わせてご案内させていただきます。

【店舗様専用】 MakeShop カスタマーサポート 店舗様専用フリーダイヤル

電話：0120-778-308

専用ダイヤル設置期間：2016年7月29日(金)まで

受付：平日9:00～18:00

メール：本件につきましては、メールでのお問い合わせを受け付けておりません。大変お手数ではございますが、専用フリーダイヤルまでお願い申し上げます。

(2)対象となる店舗会員様

弊社から、本件の対象となる店舗様に対し、店舗会員様の皆様へパスワード再設定のご依頼を行っていただくようお願いしております。

また、ご不明な点がございましたら、以下6月27日設置予定の店舗会員様専用のフリーダイヤルまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【店舗会員様専用】MakeShop カスタマーサポート 店舗会員様専用フリーダイヤル
電話：0120-180-600
専用ダイヤル設置期間：2016年6月27日(月)～7月29日(金)
受付：平日9:00～18:00
メール：本件につきましては、メールでのお問い合わせを受け付けておりません。大変お手数ではございますが、専用フリーダイヤルまでお願い申し上げます。

■再発防止策について

(1)実施した再発防止策

- ・2014年9月24日の不正アクセス発生時に、脆弱性のあったプログラムを改修
- ・外部セキュリティ専門会社によるセキュリティチェックの実施
- ・不正プログラム実行検知システムの導入

(2)実施予定の二次被害防止策

今回新たに以下のセキュリティ対策強化の導入を予定しております。導入時には改めてご連絡を差し上げます。

- ・店舗様及び店舗会員様が普段ご利用にならない環境から管理画面及びショップにログインした場合にアラートメールを配信
- ・「MakeShop」管理画面ログインのセキュリティ強化

(3)抜本的なシステムリスク管理体制の強化策

弊社、並びに GMO メイクショップではこの事態を厳粛に受け止め、より一層の情報管理体制の強化、システム運用体制の強化など、更なるシステムリスク管理体制の強化を図り、信頼の回復に努めてまいります。

- ・システムリスク管理委員会の設置によるシステムリスク評価への対応強化
- ・セキュリティ専門の第三者機関を交えた更なるシステム運用改善計画の立案、実行
- ・再発防止策の定期的なモニタリング実施